Daftar Pustaka

Agus Sulastiyono, Drs, M.Si. 2011 Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Jakarta: Alfabeta

Agus Widarko dan Hairuddin,2012. Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Nilai Pelanggan Pada Restauran Ikan Bakar Nia di Malang.

Anza Boby Adi. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Penumpang dalam Membeli Tiket Maskapai Penerbangan Citylink. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA).

Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Azhari Muhamad Iqbal, Dahlan Fanani dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi, Malang). Malang: Universitas Brawijaya.

Darayani Ernoputri, Zainul Arifin dan Dahlan Fanani, 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Pengguna Produk LG di Malang Town Squer (Matos) Malang – Jawa Timur), Malang. Universitas Brawijaya

Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

Elat Tisye Pingkan, Lotje Kawet, dan Altje Tumbel. 2014. Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Hello Tours and Travel Manado. Manado: Universitas Sam Ratulangi

Fajri Detha Alfrian, Zainul Arifin dan Wilopo, 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa TErhadap Keputusan Menabung (Survei Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Malang). Universitas Brawijaya . Malang.

Gujarati. 2005. SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Jumiati. 2016. Pengaruh Kecepatan Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Gagas Pleihari. Banjarmasin. Universitas Ahchmad Yani.

Kadhim Faris Abdullah,, Thaer F Abdullah dan Mahir F Abdullah. 2015. *Effects of Marketing Mix on Customer Satisfaction: Emirical Study on Tourism*

Industry in Malaysia.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmood Rezwan dan Sarif Mohammad Khan. 2014. *Impact Of Service Marketing Mixes on Customer Perception: A Study on Eastern Bank Limited, Bangladesh.*

Manoppo Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan, dan Servicecape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado. Manado. Universitas Sam Ratulangi.

Mashuri. 2008. Metode Analisis Verifikatif dan Cara Menentukannya. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Megasari Melisa Sylvia Ayu. Pengaruh Elemen-Elemen Desain Interior Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan STIE PERBANAS Surabaya.

Mursid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rambat Lupiyoadi. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus.2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Alfabeta,cv.

Sulaksono Agung Joko, 2011. Pengaruh Physical Evidence Terhadap Loyalitas Konsumen Café Rocketz Solo. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

Thusyanthy Vadivelu dan Samithamby Senthilnathan. 2012. *Customer Satisfaction in Terms of Physical Evidence and Employee Interaction.*

Narimawati Umi. 2008. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media.

Wowor Valdy Ronald, 2013. Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz PT. Hasjrat Abadi Manado. Manado. Universitas Sam Ratulangi.

Ramadhan Imron. [Online] Tersedia: https://indonesia.tripcanvas.co/id/bandung/tempat-wisata-kegiatan/. Html: 20 Desember 2017.

Ulfah. 2011. [Online] Tersedia: https://ulffahfahh.wordpress.com/2011/11/22/perkembangan-3p-people-process-phsycal/. Html: 16 September 2017.